**บทนำ: โครงร่างองค์กร**

แบบฟอร์ม 2-2017

**1. ลักษณะองค์กร:**   
**ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร**

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………  
         **(1)**กอง/หน่วยงานฯ/สำนัก มีการบริการหลักอะไรบ้าง วิธีการให้บริการดำเนินการอย่างไร

**ตัวอย่าง** ตารางเพื่อใช้ในการตอบในคำถามนี้ (สามารถประยุกต์ใช้ได้และปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม)

|  |  |
| --- | --- |
| **บริการที่สำคัญ** | **แนวทางและวิธีการให้บริการ** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**(2)** วิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ และสมรรถนะหลักของกอง/หน่วยงานฯ/สำนัก คืออะไร

**(3)** ลักษณะโดยรวมของบุคลากรเป็นอย่างไร (ได้แก่ จำนวน ระดับการศึกษา อายุงาน อายุตัวเฉลี่ย ตำแหน่งความก้าวหน้า) อะไรเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้บุคลากรผูกพันกับหน่วยงานเพื่อทำงานให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ ข้อกำหนดด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่เป็นเรื่องเฉพาะของหน่วยงานมีอะไรบ้าง (หากมี)

(คำอธิบายเพิ่มเติม : ข้อกำหนดด้านความปลอดภัย หมายถึง กรณีที่ผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติหน้าที่มีความเสี่ยง ควรจะกำหนดมาตรฐานด้านความปลอดภัย เช่น พนักงานขับรถ ควรมีเวลาในการพักผ่อนก่อนเดินทาง 7 ชั่วโมง พนักงานดับเพลิง ควรมีชั่วโมงในการฝึกอบรมกี่ชั่วโมง พนักงานเคมี ต้องสัมผัสกับวัตถุอันตราย ควรมีการตรวจวัดสารแปลกปลอมในร่างกายเป็นต้น ปัจจัยที่สำคัญในการมีส่วนร่วมเพื่อบรรลุพันธกิจ หมายถึง สิ่งที่บุคลากรต้องการจากสำนักงาน เมื่อได้แล้วจะทำให้เขามีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำนักงานอย่างเต็มศักยภาพ และควรมีการสำรวจปัจจัยหรือการได้มาซึ่งองค์ประกอบดังกล่าว เช่น การสัมภาษณ์ แบบสอบถาม ระดมความคิด )

**ตัวอย่าง** ตารางเพื่อใช้ในการตอบในคำถามนี้ (สามารถประยุกต์ใช้ได้และปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **วุฒิการศึกษา** | **ผู้บริหาร** | **ผู้ปฏิบัติงาน** | **ความก้าวหน้าทางวิชาชีพ** |
| **ต่ำกว่าปริญญาตรี** |  |  | **ตำแหน่งความก้าวหน้าของบุคคลากรสายสนับสนุน(เชี่ยวชาญ ชำนาญการพิเศษ ชำนาญการ ชำนาญงานพิเศษ ชำนาญงาน)** |
| **ปริญญาตรี** |  |  |
| **ปริญญาโท** |  |  |
| **ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า** |  |  |
| **รวม** |  |  |
| **อายุคนเฉลี่ย** |  |  |
| **อายุงานเฉลี่ย** |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความผูกพัน** | **ผู้บริหาร** | **ผู้ปฏิบัติงาน** |
| **1.** |  |  |
| **2.** |  |  |
| **3.** |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**(4)** กอง/หน่วยงานฯ/สำนัก มีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่สำคัญอะไรบ้าง

(คำอธิบายเพิ่มเติม : ในการให้บริการของหน่วยงาน มีเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการให้บริการที่สำคัญ การอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มที่)

**(5)**กอง/หน่วยงานฯ/สำนัก ดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับที่สำคัญอะไรบ้าง

**ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร**

**(1)** โครงสร้างการบริหารของกอง/หน่วยงานฯ/สำนัก มีลักษณะอย่างไร รวมทั้งการกำกับติดตามงาน และการประเมินผู้บริหารของกอง/หน่วยงานฯ/สำนัก ดำเนินการอย่างไร

**(2)** ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของกอง/หน่วยงานฯ/สำนัก มีอะไรบ้าง กลุ่มดังกล่าวมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญต่อการบริการ และการปฏิบัติการอย่างไร ความต้องการและความคาดหวังของ กลุ่มลูกค้า และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความแตกต่างกันอย่างไร (หากมีหลายกลุ่ม)

**ตัวอย่าง** ตารางเพื่อใช้ในการตอบในคำถามนี้ (งานสามารถประยุกต์ใช้ได้และปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม)

|  |  |
| --- | --- |
| **ลูกค้า** | **ความต้องการและความคาดหวัง** |
| 1. |  |
| 2. |  |
| 3. |  |
| **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** | **ความต้องการและความคาดหวัง** |
| 1. |  |
| 2. |  |
| 3. |  |

**(3)**ผู้ส่งมอบ และผู้ให้ความร่วมมือ (อาจรวมถึงเครือข่ายในการทำงาน) ที่สำคัญมีประเภทใดบ้าง และมีบทบาทอะไรในระบบงานของสำนัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการบริการหลักของกอง/หน่วยงานฯ/สำนัก และผู้ให้ความร่วมมือเหล่านี้มีบทบาทอะไรในการยกระดับความสามารถในการปฏิบัติการของหน่วยงาน และมีวิธีการที่สำคัญอะไรบ้างในการสื่อสารกับผู้ส่งมอบ และผู้ให้ความร่วมมือ กลุ่มเหล่านี้มีส่วนร่วมอะไรในการสร้างนวัตกรรมของหน่วยงาน และมีข้อกำหนดในการทำงานร่วมกันอย่างไร

(คำอธิบายเพิ่มเติม : การสร้างนวัตกรรม หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญเพื่อปรับปรุงการบริการ กระบวนการหรือประสิทธิผลของหน่วยงาน)

**ตัวอย่าง** ตารางเพื่อใช้ในการตอบในคำถามนี้ (สามารถประยุกต์ใช้ได้และปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **กลุ่ม/ประเภท** | **บทบาทที่เกี่ยวข้อง** | | **ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน** | **ช่องทางการสื่อสาร** |
| **กระบวนการ** | **การยกระดับความสามารถ/นวัตกรรม** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**2. สภาวการณ์ขององค์กร**

**ก. สภาพแวดล้อมในการยกระดับการปฏิบัติงาน**

**(1)** การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของสำนัก รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่สร้างโอกาสสำหรับการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือคืออะไร

**(คำอธิบายเพิ่มเติม : การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ เช่น ด้านเทคโนโลยี นโยบายไทยแลนด์ 4.0 การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน การปรับโครงสร้างของมหาวิทยาลัย เป็นต้น)**

**(2)** หน่วยงานมีคู่เทียบเพื่อใช้ในการยกระดับการดำเนินงานกับหน่วยงานใด และเปรียบเทียบในประเด็นใดบ้าง และใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบจากแหล่งใด

**ข. บริบทเชิงกลยุทธ์**

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ด้านการบริการ ด้านการปฏิบัติการ ด้านบุคคล คืออะไร

**ตัวอย่าง** ตารางเพื่อใช้ในการตอบในคำถามนี้ (สามารถประยุกต์ใช้ได้และปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม)

|  |  |
| --- | --- |
| **ความท้าทายเชิงกลยุทธ์** | **ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์** |
| ด้านการบริการ  1……………………………………………………………………..  2…………………………………………………………………….. | 1…………………………………………………………………  2…………………………………………………………………  3………………………………………………………………… |
| ด้านการปฏิบัติการ  3……………………………………………………………………..  4…………………………………………………………………….. |
| ด้านบุคคล  5……………………………………………………………………..  6…………………………………………………………………….. |

**ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ**

อะไรคือส่วนประกอบสำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ ซึ่งหมายรวมถึงกระบวนการประเมินผลและกระบวนการที่สำคัญของหน่วยงาน